

تاريخ الإرسال (2018-03-25)، تاريخ قبول النشر (2018-06-30)

د. حازم محمد شحادة^{1*}

¹ قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address: hazem@iugaza.edu.ps

نموذج مقترح لقياس مدى تخصيص الخدمة للطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة الجامعة الإسلامية بغزة

المخلص:

هدفت الدراسة إلى تطوير مقياس مقترح لقياس مدى تخصيص الخدمة للطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي بالتطبيق على الجامعة الإسلامية باعتبارها الجامعة الوحيدة التي تقبل الطلبة من ذوي الإعاقات الحسية المختلفة، وذلك من خلال اختبار جودة وكفاءة وصلاحيّة النموذج الجديد لقياس تخصيص الخدمة الجامعية. وقد استخدم الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، كما قام بعقد ورشة عمل خروج منها بمقترحات للمقياس وأبعاده ومحاوَره، والتي جمعها الباحث في المقياس المقترح وأطلق عليه مربع الخدمة الجامعية HEdSCuS. وأظهرت النتائج ضرورة أن يتم اعتماد مقياس مستقل لقياس جودة الخدمة خاصة بكل قطاع، فما يصلح في قطاع التعليم لا يصلح في القطاعات الأخرى، كما تبين من استخدام معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات أبعاد المقياس والدرجة الكلية لكل مجال أنها دالة إحصائياً وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه، وهذا يشير إلى إمكانية الاعتماد على أداء الأبعاد الأربعة الواردة في المقياس المقترح الذي توصل إليه الباحث في قياس تخصيص الخدمة الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي، كما تبين أن أكثر أبعاد المقياس الأربعة قدرة على تفسير تخصيص الخدمة الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة هو بُعد الخدمات الأكاديمية يليه بُعد الخدمات غير الأكاديمية، ثم بُعد سمعة المؤسسة وخبرة مزودي الخدمة، وأخيراً بُعد خدمات تسهيل الوصول.

كلمات مفتاحية: تخصيص الخدمة، التعليم الجامعي لذوي الإعاقة، الإدراج الشامل.

A proposed model to measure the extent of service customization for students with disabilities in institutions of higher education¹ Case Study: The Islamic University of Gaza

Abstract:

The objective of the research is to develop a proposed measure to measure the extent of service customization for students with disabilities in higher education institutions by applying to the Islamic University of Gaza. The researcher used the method of analytical descriptive method. He also held a workshop to develop the measure dimensions and axes, which called the HEdSCuS. The results showed the need to adopt independent measures to measure the quality of service for each sector, and the use of the correlation coefficient between each paragraph of the dimensions of the dimensions of the scale and the total score of each field as a statistical function, This indicates that it is possible to rely on the performance of the four dimensions contained in the proposed measure reached by the researcher in measuring the allocation of university service for students with disabilities in institutions of higher education, and it was found that the four dimensions of the scale of the ability to interpret the allocation of service The university for students with disabilities is after academic services followed after non-academic services, and then after the institution's reputation and experience of service providers, and finally after facilitating access services.

Keywords: Service Customization, inclusive education, higher education for people with disability.

1. تمهيد:

تلعب الإعاقة دوراً هاماً في حياة الشخص ذوي الإعاقة فتؤثر عليهم بالسلب في أغلب الأحيان، وينعكس ذلك على تصرفاته وسلوكياته حيال نفسه، ومع الآخرين سواء كانوا من المحيطين به أو المقربين إليه أو الآخرين الذين يلتقي معهم ويتعامل معهم، بل إن هذه التأثيرات قد تنعكس كذلك على البيئة التي يعيش فيها بكل مكوناتها (العائدي وعبدالله، 2010).
ورعاية ذوي الإعاقة حق أصيل مستمر كفلته الشرائع السماوية، ومبادئ حقوق الإنسان في المساواة، وتكافؤ الفرص بين أفراد المجتمع تمكيناً لهم من تنمية ما لديهم من استعدادات بما يجعلهم قادرين على حماية أنفسهم وإعالتهم وعلى المشاركة الفاعلة في الحياة الاجتماعية وتطوير مجتمعات (القريطي، 2003).

ويحتاج الأشخاص ذوو الإعاقة إلى مجموعة من الخدمات التخصصية الشاملة في النواحي الصحية، والتربوية، والتعليمية، والنفسية، والاجتماعية، والتأهيلية، والمهنية، والثقافية، والإعلامية التي تضمن لأفراد هذه الفئات فرص النمو المتكامل والمتوازن، والاندماج في المجتمع، ومن ثم فهي مسؤولية فريق متكامل من الأطباء، والممرضين، والفنيين، والمعلمين، والأخصائيين النفسيين، والاجتماعيين، والمدرّبين المهنيين، وأخصائيي التأهيل والتخاطب، والوالدين وغيرهم (القريطي، 2003).
وتمثل الخدمات الخاصة مجموعة من الخدمات المتواصلة والمتكاملة والشاملة والتي تستهدف مختلف الجوانب الشخصية لذوي الإعاقة الجسمية والعقلية المعرفية والانفعالية والاجتماعية، أي أنها تتناول كل شخصية الفرد، وذلك لأن الآثار التي تنترتب على الإعاقة غالباً ما تكون متعددة وفي نواحي مختلفة، مما يستلزم خطة متكاملة من الخدمات المتنوعة لتجنب هذه الآثار، أو الحد من مضاعفاتها، كما تقدم هذه الخدمات أيضاً في مراحل العمر بدءاً من مرحلة الاكتشاف المبكر، والتدخل بالرعاية المبكرة، ومروراً بالمرحلة التعليمية التالية، وعمليات التدريب والتأهيل والدمج الاجتماعي، والرعاية اللاحقة في سن الرشد بلوغاً إلى ممارسة هؤلاء الأفراد لأوارهم في سياق الحياة الاجتماعية كمواطنين لهم حقوق، وعليهم واجبات (القريطي، 2003).

ويحظى موضوع الخدمات التعليمية وجودتها باهتمام من قبل جميع المؤسسات التعليمية في جميع أنحاء العالم المتقدم والنامي على حد سواء بعد أن انتبهت تلك المؤسسات إلى أهمية تطوير وتحسين الأداء كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية، كما يتبين أن هناك اهتماماً واسع النطاق بالدور الذي يمكن أن تكون به أنظمة مؤشرات الجودة في تحقيق التطوير والتحسين المستمر في الأداءات المختلفة لمؤسسات التعليم الجامعي، والذي ينعكس على مستوى الخدمات المقدمة للطلبة، وتحقيق رضاهم عنها سعيًا لإحراز التعليم المستمر والجودة في هذه المؤسسات (المحيسن، 2011).

لذا يترتب على مؤسسات التعليم العالي أن تتبنى الأخذ بجودة الخدمة وتخصيصها حسب رغبات الطلبة، وأن تعطي أولوية بالبرامج التدريبية لأعضاء المؤسسة العاملين خصوصاً المدرسين منهم، والبدء بتصميم ثقافة قائمة على تحقيق خدمات ذات جودة عالية كما أكد على ذلك مؤسسو فلسفة الجودة (ديمينج وكروسبي) في مؤلفاتهم؛ لأن ثقافة الجودة شرط مسبق من أجل توفير فرص النجاح لتحسين الخدمات التعليمية (جولي، 2002).

2. مشكلة الدراسة:

يعاني المجتمع الفلسطيني أكثر من غيره من المجتمعات الأخرى من ظاهرة ذوي الإعاقة، فقد أصبح الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع الفلسطيني يشكلون شريحة هامة من حيث العدد، وكذلك نوعية أفرادها وطاقاتهم ومؤهلاتهم، وهذا جعل قضية المعاقين تؤخذ بعين الاعتبار والاهتمام، والعمل على معالجتها وتحسين برامجها، من أجل خدمة تلك الشريحة في المجتمع، والعمل على تقديم الخدمة المناسبة لها (القطراوي، 2013، ص17).

حيث تسعى العديد من مؤسسات التعليم العالي في قطاع غزة إلى تقديم الخدمات التعليمية والأنشطة اللامنهجية للطلبة ذوي الإعاقة حيث تختلف الأولويات في تقديم الخدمات عند هذه المؤسسات، وبالتالي ينعكس ذلك على مستوى الخدمات المقدمة

ومدى مناسبتها للطلاب حسب طبيعة إعاقته، مما يؤثر على جودة الخدمات التعليمية (منهجية ولا منهجية) لهذه الفئة من الطلبة وفق أولويات احتياجاتهم، والذي بدوره يؤثر على العوامل التنموية للمؤسسات الأكاديمية، حيث يلاحظ أن هناك تزايداً في أعداد الطلبة ذوي الإعاقة (البصرية والحركية والسمعية) الذين يلتحقون بالتعليم الجامعي في غزة سنوياً، حيث تعد الجامعة الإسلامية هي أكبر جامعة في فلسطين من حيث عدد الطلبة ذوي الإعاقة الملتحقين بالدراسة الجامعية فيها، ومن هنا زادت الحاجة إلى دراسة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية للطلبة ذوي الإعاقة والخدمات النوعية التي تميزت بها هذه المؤسسات (مركز خدمات الإعاقة، 2016، ص7).

وللتحقق من طبيعة هذه الخدمات (المنهجية واللامنهجية) ومدى مناسبتها للطلبة ذوي الإعاقة ومدى تحقيق رضاهم عنها؛ انبثقت فكرة هذه الدراسة التي تتمحور في سعيه للتعرف على الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة من خلال تبني مقياس جديد لقياس وتقييم تخصيص الخدمة الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة.

وفي ضوء ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتمحور في السؤال الرئيس التالي: كيف يمكن تطوير أداة قياس نموذجية لقياس تخصيص الخدمة للطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي في قطاع غزة؟ وينبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية:

- أ- ما واقع الخدمات الأكاديمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعة الإسلامية بغزة كمؤسسة تعليم عالي؟
- ب- ما واقع الخدمات غير الأكاديمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعة الإسلامية بغزة كمؤسسة تعليم عالي؟
- ج- ما واقع خدمات تسهيل الوصول المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعة الإسلامية بغزة كمؤسسة تعليم عالي؟
- د- ما واقع خبرة مقدمي الخدمة وسمعة المؤسسة في خدمة الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعة الإسلامية بغزة كمؤسسة تعليم عالي؟

3. متغيرات الدراسة:

حيث أن هذه الدراسة يتحدث عن موضوع واحد وهو تطوير أداة قياس نموذجية لقياس تخصيص الخدمة للطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي في قطاع غزة؛ فإن متغيرات الدراسة تنحصر في المتغيرات المستقلة فقط، والتي هي عبارة عن الأبعاد الأربعة لتخصيص الخدمة للطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي، والتي تتمثل في النقاط التالية:

- أ- الخدمات الأكاديمية (المناهج الدراسية، المحاضرات الصفية، الاختبارات والتقييم).
- ب- الخدمات غير الأكاديمية (تنمية قدرات الطلبة، الأنشطة الرياضية، النوعية المجتمعية).
- ج- تسهيل الوصول (الموامة البيئية، الأنظمة والتكنولوجيا، الاتصال والتواصل).
- د- سمعة المؤسسة (سمعة المؤسسة، مزودي الخدمة، العلاقات والتشبيك).

4. أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في: "تطوير مقياس نموذجي لقياس تخصيص الخدمة الجامعية في الجامعة الإسلامية كنموذج لمؤسسات التعليم العالي في قطاع غزة" ويمكن الوصول إلى ذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية:

- أ. التعرف على واقع الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة الإسلامية بغزة.
- ب. التعرف على مدى مراعاة معايير تخصيص الخدمة المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة الإسلامية بغزة.
- ج. اختبار جودة وكفاءة وصلاحيّة النموذج الجديد لقياس تخصيص الخدمة الجامعية للتطبيق في الجامعة الإسلامية كنموذج لمؤسسات التعليم العالي.

د. إيصال نتائج الدراسة لمتخذي القرار في مؤسسات التعليم العالي من خلال نشرها لتكون مرجع لهم في حال تطبيقهم لقياس تخصيص الخدمة الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة.

5. أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعه من الناحيتين النظرية والميدانية؛ فمن الناحية النظرية فهي تقترح مقياس جديد لقياس تخصيص الخدمة الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة، حيث يُعتبر تخصيص الخدمة Service Customization هو الأحدث في مجال تقديم الخدمة، والتي تظهر أيضاً فيما يلي:

أ- تُعتبر هذه الدراسة إضافة نوعية في مجال تخصيص الخدمة التعليمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي، حيث أن هناك ندرة في عدد البحوث والدراسات التي تناولت الأشخاص ذوي الإعاقة والخدمات المقدمة لهم في مؤسسات التعليم العالي.

ب- تعمل هذه الدراسة على إبراز الخدمات الأساسية التي لا بد من توفرها داخل الحرم الجامعي والتي يمكن للطلاب ذوي الإعاقة الاستفادة بها لتسهيل عليهم العملية التعليمية.

ج- كما تكمن أهميته في أنه يعطي مؤشرات حول واقع الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة وكيفية الاستفادة من هذه الخدمات على الوجه الأمثل.

أما من الناحية الميدانية فتبرز أهمية هذه الدراسة إلى الحاجة الماسة لوجود قياس متخصص لقياس تخصيص الخدمة الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي، والتي تظهر في الجوانب التالية:

أ. تقديم تصور موضوعي لأداة قياس جديدة يمكن اعتمادها في قياس تخصيص الخدمة الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة.

ب. توضيح مدخل جديد لتقديم الخدمات الجامعية كأسلوب في تحسين النظام التعليمي الجامعي للطلبة ذوي الإعاقة وهو تخصيص الخدمة الجامعية.

ج. إفادة العاملين وصانعي القرار في مؤسسات التعليم العالي بنتائج هذه الدراسة والتعرف على أدوات قياس جودة الخدمة.

د. مساعدة الباحثين لدراسة الخدمات الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة في مختلف مؤسسات التعليم العالي.

6. البيانات المطلوبة للدراسة:

حيث يتطلب إعداد هذه الدراسة البيانات التالية:

أ. بيانات ثانوية: حيث يتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، وكذلك الإحصائيات الصادرة عن الجهات الرسمية ومراكز الأبحاث العلمية، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

ب. بيانات أولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال المقياس المطور كأداة استقصاء لقياس تخصيص الخدمة الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي ومدى الرضا عن هذه الخدمات.

7. حدود الدراسة:

- أ. حد زمني: تشمل الدراسة الفترة الزمنية للفصل الدراسي الحالي 2018/2017.
- ب. حد مكاني: حيث تشمل الدراسة الجامعة الإسلامية بغزة.
- ج. حد بشري: يمثل أفراد مجتمع الدراسة جميع الطلاب ذوي الإعاقة المسجلين في الجامعة الإسلامية وما زالوا ملتحقين للدراسة فيها.

8. الخلفية النظرية:

8.1 تخصيص الخدمة في مؤسسات التعليم العالي:

8.1.1 تعريف الخدمة:

على الرغم من تداول مصطلح الخدمة منذ فترة ليست بالقصيرة؛ إلا أنه لا يوجد تعريف واضح ودقيق مقارنة بمفاهيم التصنيع المتخصصة، وهو ما يضع المؤسسات الخدمية في موقف حرج يصعب معه رسم مختلف السياسات والإستراتيجيات، فماذا تعني الخدمة كمفهوم لمقدم الخدمة وللمستفيد منها؟ وباستعراض ما تداوله الباحثون في تعريف الخدمة يجد الباحث أنها ركزت على جوانب مختلفة، نذكر منها:

أ- يعرف Philipe kotler الخدمة بأنها: "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساساً غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون" (الضمور، 2005).

ب- تعريف الجمعية الأمريكية للتسويق (AMA): "الخدمات منتجات غير ملموسة، يتم تبادلها من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو تخزينها، وهي تقريباً تفنى بسرعة، ويصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها؛ لأنها تظهر للوجود في نفس الوقت الذي يتم شراؤها واستهلاكها، فهي تتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة وغالباً ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها لقب أو صفة" (سويدان وحداد، 2006).

ج- أما G. L. Shostack والتي ميزت بين الخدمة الجوهر، والعناصر المحيطة بهذا الجوهر فنقول: إن هذا التمييز هو أساس يمكن اعتماده لتعريف الخدمة، فالجوهر في عرض الخدمة هو عبارة عن المخرجات الضرورية لمؤسسة الخدمة والتي تستهدف تقديم منافع غير محسوسة يتطلع إليها المستفيدون (الصميدعي والقرم، 2007).

من التعريفات السابقة يلاحظ الباحث أن الجمعية الأمريكية قد ألمت بكل خصائص الخدمات وقدمت تعريفاً شاملاً ووافياً لكل ما تتضمنه الخدمة، في حين أن kotler يؤكد في تعريفه على الجانب غير الملموس في الخدمة، وأنها لا تتم إلا بوجود فعل وطلب من طرف، وليس بالضرورة أن ترتبط بإنتاج مادي، أما تعريف Shostack فيمكن أهميته في مفارقتها للخدمة مع السلع المادية، فإذا كانت الجوانب غير المحسوسة هي الغالبة أو السائدة في العرض؛ فإن ذلك يعني أنها خدمة بحتة أكثر من كونها سلعة والعكس صحيح.

من التعاريف السابقة الذكر يتضح للباحث المضامين التالية:

- لا يمكن حيازة الخدمة أو تملكها.
 - تكون الخدمة مدركة من خلال منفعتها للمستفيد، فهي غير ملموسة في الغالب.
 - منفعة المستفيد ناتج عن الاستفادة من نشاط منظم غير ملموس في غالب الأحيان.
- ومما سبق يستنتج الباحث بأن الخدمة عبارة عن نشاط منظم ينتج عنه منفعة للمستفيد، وهذا النشاط -في الغالب- غير ملموس لا يتم امتلاكه.

8.1.2 خدمة الطالب الجامعي:

في عالم مترادٍ ومنافس، يعتبر العامل المميز بين المؤسسات هو الخدمة التي يقدمونها لربائهم أو عملاءهم، حيث لا تعتبر الخدمة منتج ولكن تعتبر خبرة، إنها ليست أمراً ملموساً يمكن أن يحصل عليه الزبون، ولكنها يمكن أن تكون موجودة بالخبرة، وذكر جويل وجوبتا (Goel & Gupta, 2004) في كتابهم سيجما ستة أن المستشار يقوم بتقديم التقرير ولكن لا تعتبر الورقة المقيدة أو الخبر يمثل خدمة، بل محتوى الخدمة في المهارات والمعرفة التي يمكن استنباطها من خبرة المستشارين وكيفية قيامهم بالحل والتعامل مع الحاجة المقدمة من قبل مستقبل الخدمة، فعندما نقوم بتعريف خدمة الطالب فإنه لا يوجد تعريف معياري لذلك؛ لأن تاريخ الخدمة وجودتها جذوره بدأت في قطاع الصناعة، ومع ذلك فإن مفهوم الجودة هو عبارة عن أقل ارتباطاً بالمنتج وأكثر بالطالب، وعلى الرغم من ذلك لا يعتبر الأمر سهلاً بالنسبة لتعريف جودة الخدمة، حيث يتم تأسيس المعايير المستخدمة لتعريف الخدمة وجودتها من خلال الزبائن (الطلبة) وليس من قبل مزودي الخدمة، وعليه فإن محاولات المؤسسات التعليمية تعريف الخدمات الجامعية ووضع معايير أداء لها بعيداً عن الطلبة سيؤدي ذلك إلى استياء عام من الطلبة أنفسهم وذلك لأن مستوى الخدمة تعتبر وظيفة متعلقة بالفجوة بين الخدمات المستلمة من قبل الطلبة وتوقعاتهم عن هذه الخدمات (Gyamfi, Agyeman, & Otoo, 2012).

وعليه فإن الباحث يستنتج مما سبق بأن **الخدمة الجامعية** هي عبارة عن كل ما تقدمه الجامعة للطلبة من خدمات تكاملية مع العملية التعليمية تتمثل في: الخدمات الأكاديمية، والخدمات غير الأكاديمية، وتسهيل الوصول، وخبرة مزودي الخدمة (سمعة المؤسسة).

8.1.3 أهمية الخدمة الجامعية:

من أبرز ما ميز العقود الثلاثة للقرن الماضي النمو الهائل للقطاع الخدمي، وذلك في ظل اقتصاديات الصناعة المتطورة في العالم، هذا ما أدى إلى ظهور خدمات جديدة بصورة مستمرة، تختلف عن الخدمات التقليدية وتغطي جانباً كبيراً من متطلبات الحياة اليومية، كما أصبح هذا القطاع محورياً أساسياً في تشكيل القطاعات الاقتصادية المختلفة ومورداً هاماً لدخل الدولة لاسيما في الدول المتطورة، إذ يوجد فيما يبدو ارتباط وثيق بين مستوى النمو الاقتصادي في اقتصاد ما وقوة قطاع الخدمات فيه، فكلما نما وتطور الاقتصاد ارتفعت نسبة العاملين فيه، وخير دليل على ذلك بلدان الاتحاد الأوروبي، إذ يساهم قطاع الخدمات في المملكة المتحدة -مثلاً- بما نسبته (74%) من إجمالي الناتج القومي و(71%) في فرنسا (الرمحي والبكري، 2008).

والجدير بالذكر أن نمو قطاع الخدمات يلعب أيضاً دوراً تدعيمياً للصناعات الأخرى حيث تزداد الحاجة للخدمات المصرفية وشركات التأمين، والمؤسسات المتخصصة في تقديم الاستشارات الإدارية والفنية، ومن ثم فإن دور الصناعات الخدمية يمتد ليشمل خدمة القطاعات الاقتصادية الأخرى بجانب خدمة العملاء من المستهلكين النهائيين (الصحف، 2002)، ولا ننسى أن تقدم العديد من الجوانب الحيوية في الحياة كان على حساب المستهلك فما ينفقه على العلاج الطبي والتعليم وغيرها من الخدمات، وقد يصل أحياناً في معظم المجتمعات إلى خمس مجموع الإنفاق، والسبب في هذا يعود إلى ارتفاع تكاليف الخدمات بشكل مميز وواضح (الدبويه جي، 2008)، ويلاحظ في السنوات الأخيرة أن الاتجاه نحو تقليل الإنفاق على السلع الاستهلاكية قد شهد زيادات متواترة في الإنفاق على جوانب أخرى في الحياة العادية التي تأخذ شكل خدمات.

ويحظى موضوع الخدمات التعليمية وجودتها باهتمام من قبل جميع المؤسسات التعليمية في جميع أنحاء العالم المتقدم والنامي على حد سواء بعد أن انتهت تلك المؤسسات إلى أهمية تطوير وتحسين الأداء كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية، كما يتبين أن هناك اهتماماً واسع النطاق بالدور الذي يمكن أن تكون به أنظمة مؤشرات الجودة في

تحقيق التطوير والتحسين المستمر في الأداءات المختلفة لمؤسسات التعليم الجامعي، والذي ينعكس على مستوى الخدمات المقدمة للطلبة، وتحقيق رضاهم عنها سعياً لإحراز التعليم المستمر والجودة في هذه المؤسسات (المحيسن، 2011). إذن يترتب على مؤسسات التعليم العالي أن تتبنى الأخذ بجودة الخدمة وتخصيصها حسب رغبات الطلبة، وأن تعطي

أولوية بالبرامج التدريبية لأعضاء المؤسسة العاملين خصوصاً المدرسين منهم، والبدء بتصميم ثقافة قائمة على تحقيق خدمات ذات جودة عالية كما أكد على ذلك مؤسسو فلسفة الجودة (ديمينج وكروسبي) في مؤلفاتهم؛ لأن ثقافة الجودة شرط مسبق من أجل توفير فرص النجاح لتحسين الخدمات التعليمية (جولي، 2002).

8.1.4 مفهوم تخصيص الخدمة:

تعد تخصيص الخدمة فرصة جديدة وهامة للشركات في سعيها لتحقيق نتائج أفضل في عملية تقديم الخدمات، اعتماد أسلوب تخصيص الخدمة يوفر فرصة جديدة للمؤسسات الخدماتية والشركات لتطوير أنظمة الخدمة، والعروض، والحلول للزبائن بما يحقق أهداف هذه المؤسسات والوصول إلى تحقيق نتائج أفضل، وقد أدت التطورات الجديدة في التكنولوجيا إلى قدرة شركات الخدمات على تقديم حلول عالية الجودة ومخصصة بشكل شخصي لعملائها، مما ساعد على خلق قيمة أكبر مع العملاء (Demirkan et. al., 2008).

وقد توسع التخصيص في كل من شركات الخدمات والإنتاج، مؤخراً بسبب عوامل كثيرة؛ العامل الأول: هو التوسع في مجموعة متنوعة من التكنولوجيا الجديدة، وقد أدت هذه التكنولوجيات إلى تصنيع أكثر مرونة ونقل أفضل للمعلومات. ثانياً: زيادة طلب المستهلكين على منتجات حسب الطلب وعروض الخدمات، وقد خلق ذلك بيئة موجهة بشكل كبير نحو وضع إستراتيجيات مناسبة للمنتجات والخدمات التقليدية تكون مصممة حسب طلب الزبائن. ثالثاً: تقصير دورة حياة المنتج إلى جانب زيادة المنافسة قد يتسبب في انهيار إستراتيجيات أكثر تقليدية، والتي غالباً ما تعتمد على دورة حياة أطول للمنتجات. رابعاً: يمكن للشركات استخدام التخصيص الشامل لتسليم منتجاتها مما يسمح لتحقيق أرباح أعلى للشركة (Kannan & Healey, 2011).

إحدى العقبات التي تواجهها المؤسسات حول التخصيص هي عدم وجود أبحاث كافية حول خدمة التخصيص، حيث تختلف إستراتيجيات شركات الخدمات اختلافاً كبيراً عن إستراتيجيات شركات التصنيع، وبالتالي فإن إستراتيجيات التخصيص لشركات الخدمات تحتاج إلى النظر فيها بطريقة منفصلة (Kannan & Healey, 2011).

8.1.5 لماذا نحتاج إلى تخصيص الخدمة في التعليم العالي:

يعتبر التعليم العالي في نفس مكانة مؤسسات تقديم الخدمات للزبائن، كما أن هذا الأمر متعلق بالتخطيط لبرامج المؤسسة، والتي تشكل مصدر التشريع لأنشطتها المستقبلية، حيث يتم الاستفادة من خبرة مؤسسات قطاع الأعمال التجارية في تعلم التجارب والخبرات والاستفادة منها في قطاع التعليم العالي (Gary & Greg, 2002).

تعمل الأقسام والمكاتب على اعتبار أنها عناصر منفصلة في العديد من الكليات والجامعات اليوم، مع وجود العقبات التقسيمية، يصبح الأمر صعباً جداً لهذه الوظائف المؤسساتية المختلفة للتركيز وخاصة على زبائنهم والذين هم الطلبة بشكل أساسي ضمن أسلوب منسق، حيث تهدف حلول تخصيص الخدمة للطلبة في تقليص المعوقات والعقبات مع الطلبة والتفاعل معهم من خلال نقاط التواصل المختلفة (Gary & Greg, 2002).

8.1.6 الخدمات المطلوب توفرها في الجامعات للطلبة ذوي الإعاقة:

تولى الدول المتقدمة تزايداً ملحوظاً واهتماماً كبيراً بتحسين أوضاع الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة في مرحلة التعليم الجامعي أو ما بعد المرحلة الثانوية، إلا أن هذا التقدم صاحبه انتقادات شديدة للنظام التربوي المدرسي الموجه لفئات

الطلبة غير العاديين؛ نتيجة إخفاق الأنظمة التربوية في تلبية الاحتياجات الخاصة لهؤلاء الطلبة، وفشلها في تهيئتهم للانتقال إلى عالم بعد المدرسة بمستويات مقبولة من النجاح، وهذا ما وجدته أخضر (2005) شائعاً، عندما استعرضت تجربة دمج الطالبات الصم وضعاف السمع، من خريجات معاهد الأمل الثانوية للصم في كليات التربية للبنات بالملكة العربية السعودية، حيث كان من أبرز مشكلات تكيف هذه الفئة مع البيئة الجامعية ضعفهم الأكاديمي، وعدم استعدادهم لتحمل الأعباء الدراسية (الحديدي، 2003).

نتيجة لما تقدم ظهرت صيحات متتالية تتادي بضرورة ادخال إصلاحات على مناهج وأساليب تدريس الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في النظم التربوية العامة، تساعد على التكيف تدريجياً في البيئات المختلفة، وتجعلهم قادرين على تحمل أعباء تعليمية أكبر مما هم معتادون عليه في البيئات التعليمية المتعارف عليها (ابراهيم، 2001). ولقد بينت دراسة ليرنر (Lerner, 2000) ودراسة (Vogel, 1997) ظهور تحسن ملحوظ في الخدمات الجامعية الموجهة لبعض فئات ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يتم قبولهم سنوياً، وبأعداد متزايدة كل عام، وانعكس ذلك على فرص حصولهم على وظائف تناسب تأهيلهم الجامعي، بالإضافة إلى تحقيق مستويات أفضل من التكيف الاجتماعي. أما في الدول العربية فالوضع مختلف تماماً حيث إنه وضع الطلبة المعاقين في الجامعات العربية غير واضح المعالم، لمحدودية المعلومات المتوفرة حول الظروف الحياتية العامة أو التعليمية أو الاقتصادية التي يعيشها بعض المقبولين منهم في مرحلة ما بعد المدرسة، خاصة الفئات التي سبق قبولها قبل تطور مجال التربية الخاصة في الدول العربية واستمر قبولهم حتى الآن كالطلبة ضعاف البصر والمكفوفين، وضعاف السمع، والمعاقين حركياً، وجميعهم ممن ليس لديهم مشكلات رئيسية أخرى، كما أن قبول الطلبة ذوي صعوبات التعلم، وأولئك الذين يعانون من اضطرابات في التواصل، فإن قبولهم يتم كطلبة عاديين دون استثناء أو شروط مقيدة، ويعاملون معاملة الطلبة العاديين نظراً لعدم وجود تقارير مسبقة عن طبيعة هذه الحالات يمكن للجامعة أو الكلية أن تستند عليها في تقديم خدماتها لهم (الحديدي، 2003). وهنا لا بد من وجود متطلبات ضرورية ينبغي توفيرها في مؤسسات التعليم الجامعي لتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص بين الطلبة ذوي الإعاقة وأقرانهم من باقي الطلبة، والتي تشمل الآتي (الحديدي، 2003):

- أ- تمديد الفترة المسموح بها للتخرج.
 - ب- السماح بتسجيل مواد بديلة لبعض المواد الإجبارية.
 - ج- إتاحة فرص الدراسة على أساس جزئي بدلاً من التفرغ الكامل.
 - د- توفير تدريس داعم في المهارات الأساسية في القراءة، واللغة، والرياضيات.
 - هـ- توفير خدمات إرشادية خاصة بهؤلاء الطلبة.
 - و- تسجيل الكتب المقررة على أشرطة مسجلة.
 - ز- تعديل الامتحانات بطريقة تناسب قدرات كل طالب غير عادي.
- وتحقيقاً لتحسين الخدمات التعليمية للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة التي تقدم لهم في مؤسسات التعليم الجامعي من أجل تحقيق الاستفادة القصوى من قدراتهم وطاقاتهم لخدمة أنفسهم ومجتمعاتهم، فإن ينبغي العمل على تكييف البيئة التعليمية الملائمة لهم، والقادرة على توفير العديد من الفرص التعليمية لدي هؤلاء الطلاب، وهذا بالطبع يضع مسؤوليات كبيرة وجمة على عاتق المخططين والمشرعين والمنفذين في مؤسسات التعليم العالي والجامعات لتفعيل الدور المنوط بها، ورغم ذلك فإن بيئات ومؤسسات التعليم العالي لا زالت قاصرة الإمكانيات، وتختلف كثيراً في استعداداتها وإمكاناتها لاستيعاب هذه الفئات من الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، فتوجد بعض الجامعات والكليات بمرفقها المختلفة غير المهيأة لتمكين هؤلاء الطلبة من القبول في الدراسة، لا من حيث اللوائح والنظم والقوانين وشروط القبول، ولا من حيث توفير

البيئات المناسبة والكوادر البشرية المؤهلة أو الأجهزة والتقنيات المساندة (العايد، وعبد الله، وعصفور، والثبتي، 2010). كما وترى عبد الهادي (2015) أنه يجب توفر المتطلبات التالية لتحقيق الدمج للأشخاص ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي:

- أ- وضع التشريعات الإدارية المتعلقة بعمليات الدمج دخال مؤسسات التعليم العالي.
- ب- وضع سياسة وفلسفة فلسطينية تتعلق بذوي الإعاقة الملتحقين بالجامعات والكليات.
- ج- وضع أهداف تعليمية وتربوية قابلة للتطبيق وتتلاءم مع ذوي الإعاقة.
- د- تدريب واعداد كادر أكاديمي على كيفية التعامل مع الطلبة ذوي الإعاقة بصورة فعالة.
- هـ- موازنة المباحث والمناهج التعليمية لتتلاءم مع واقع احتياجات الطلبة ذوي الإعاقة.
- و- توفير مراكز التربية الخاصة التقنية والفنية والتي تقدم الدعم والمساندة للطلبة على مقاعد الدراسة.
- ز- تحسين اتجاهات المجتمع الطلابي نحو تقبل أقرانهم من ذوي الإعاقة بشكل إيجابي.
- ح- إجراء مسح شامل للتعرف على أعداد الطلبة الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي والتخصصات المناسبة لهم.
- ط- توفير فرص عمل تعليمية للمعاقين في المجتمع بعد اكتمال دراستهم.
- ي- المتابعة والاهتمام وتقديم كافة التسهيلات لهم للاندماج في الحياة الجامعية.
- ك- توفير بيئة تعليمية مواءمة ومناخ تعليمي جامعي مناسب لجميع الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة يراعي نوعية إعاقته ودرجتها.

8.2 نماذج قياس الرضا عن جودة الخدمة:

وقد قام الباحث باستعراض الطرق المختلفة لقياس جودة الخدمة، حيث أن هناك عدة مقاييس تم تطويرها لقياس ذلك الرضا، وهي ما يستعرضه الباحث في النقاط التالية:

8.2.1 مقياس سيرفكوال (SERVQUAL):

سيرفكوال (SERVQUAL) هو عبارة عن أداة دراسة متعددة الأبعاد، مصممة للتعرف على توقعات المستهلك وتصورات عن الخدمة حسب خمسة أبعاد التي يعتقد أنها تمثل جودة الخدمة. وقد بنيت سيرفكوال (SERVQUAL) على نموذج عدم التأكيد المتوقع، والذي يعني بعبارات بسيطة أنه إلى أي مدى تؤدي جودة الخدمة إلى تأكيد توقعات المستهلكين قبل الاستهلاك قبل التصورات الفعلية لتجربة الخدمة، وعندما تم نشر استبيان سيرفكوال لأول مرة في عام 1988 من قبل فريق من الباحثين الأكاديميين؛ لقياس الجودة في قطاع الخدمات، وهذا النموذج مثل طفرة في أساليب القياس المستخدمة في أبحاث جودة الخدمة، وتدعم القيمة التشخيصية للأداة بنموذج جودة الخدمة الذي يشكل الإطار المفاهيمي لتطوير المقياس (الاستبيان)، وقد تم تطبيق هذا الاستبيان على نطاق واسع في مجموعة متنوعة من التشكيلات والبيئات الثقافية، وتبين أنها قوية نسبياً، وقد أصبح هو المقياس الأبرز في مجال جودة الخدمة، وعلى الرغم من الاهتمام الكبير في نموذج سيرفكوال ووجود عدد لا يحصى من التطبيقات التي اعتمدت عليه، إلا أنه يوجد له انتقادات من بعض الباحثين (أبو وردة، 2007).

8.2.2 مقياس سيرفيرف (SERVPERF):

فجر كارمان (Carman, 1990) ملحوظة في غاية الأهمية بخصوص عدم كفاءة استخدام مقياس الفجوة عند قياس جودة الخدمات الجديدة والتي يستخدمها الفرد لأول مرة في حياته، حيث أوضح أن عبارات التوقعات في مقياس الفجوة تكون مصاغة بشكل مثالي Ideal، وفي الوقت نفسه لم يتم العمل بمقارنة أداء الخدمة بالتجارب السابقة له - لأنه يستخدمها لأول مرة - الأمر الذي يتطلب ضرورة البحث عن أساليب جديدة لقياس الجودة للخدمات الجديدة، لا تقوم على مقارنة

التوقعات بالأداء الفعلي. كما أكد (Cronin and Taylor, 1992) على أنه من خلال مراجعتهم لنتائج دراسات (Parasurman, Zeithaml, & Berry, 1988) بحيث شملت دراستهما مسح لنتائج الدراسات الأربع التي قام بها كل من PZB لقياس جودة الخدمة المدركة للعملاء في أربعة أنواع من الخدمات وهي (الخدمة البنكية، وخدمة مكافحة الآفات، وخدمة الغسيل الجاف، وخدمة الأكل السريع) باستخدام نموذج SERVQUAL.

8.2.3 مقياس هيدبيرف (HedPERF):

قامت عبد الله (Abdullah, 2006, 2006) بدراستين قيمتين متتاليتين، قدمت في الدراسة الأولى مقياساً جديداً لجودة الخدمة المقدمة في مؤسسات التعليم العالي بماليزيا (جامعات حكومية، خاصة، معاهد)، يعتمد بشكل أساسي على تطوير نموذج الأداء الفعلي SERVPERF ليصلح للتطبيق لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، وقد أطلقت عليه HedPERF وهو يشير إلى الأحرف الأولى للمقياس المبني على الأداء فقط في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي (Higher Education PERFORMANCE-only) والذي يحدد الأبعاد الحقيقية لجودة الخدمة التعليمية داخل هذا القطاع، ثم قامت في الدراسة التالية باختبار الكفاءة النسبية لمقياسي SERVPERF، HedPERF في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي، وقد توصلت النتائج إلى تفوق مقياس HedPERF على مقياس SERVPERF في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي في ماليزيا، لما له من قدرة تفسيرية عالية لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، فضلاً على تمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات، كما بررت عبد الله (Abdullah, 2006, 2006) أن سبب تفضيلها للاتجاه المبني على الأداء فقط، أن خدمات التعليم العالي يستخدمها الفرد لأول مرة، وبالتالي فإن التوقعات في مجال الخدمات التي يستخدمها الفرد لأول مرة تكون غير دقيقة، كما أن الجودة مدركة وتعتمد على إدراك العميل لأداء الجودة فقط، وهذا يعني أن التوقعات ليست جزءاً من الجودة المدركة، فضلاً على تأكيد العديد من الدراسات السابقة على أن التقدير المستمر للعميل لما يقدم له من خدمات يعتمد تدريجياً على الأداء، الأمر الذي يدفعه إلى تفضيل المدخل المبني على.

8.3 المقياس المستخدم في الدراسة:

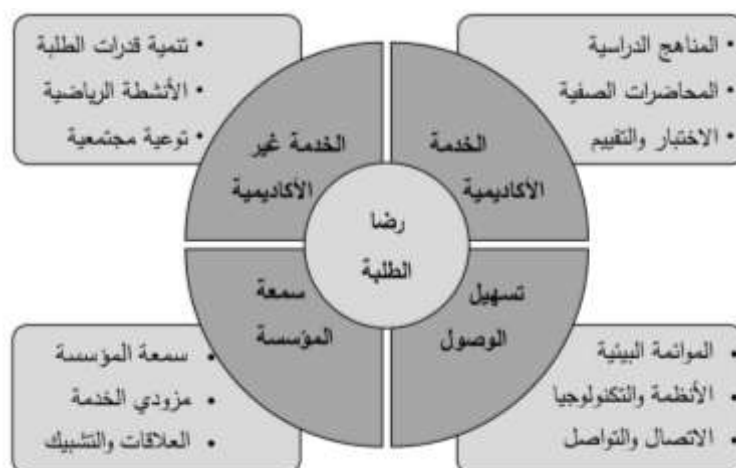
مما تقدم، يتبين أن لكل طريقة من طرق قياس الرضا مزاياها وعيوبها، حيث قام الباحث بتطوير مقياس جديد أسماه "مقياس مربع الخدمة الجامعية" (Service Customization Square of Higher Education) ويمكن الإشارة

إليه بالاختصار HEDSCuS والذي فاضل فيها بين هذه الطرق متخذاً بعين الاعتبار الأمور التالية:

- ملاءمتها لمجتمع الدراسة ومفردات العينة التي يود اختبارها.
- التسهيلات والإمكانات المتاحة له باستخدامها.
- درجة الدقة التي يتوخاها لنتائجه، وطبيعة المؤشرات التي يسعى للوصول إليها.
- نقاط القوة في تصنيف الأبعاد الأربعة التي تنطوي عليها هذه الطريقة.

استطاع الباحث من خلال نتائج ورشة العمل التي قام بتنفيذها مع خبراء ومختصين في مجال تقديم الخدمات الجامعية لذوي الإعاقة والتي كانت بعنوان "مقترحات تحسين الخدمات الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة" حيث تم استعراض الخدمات الجامعية وإمكانية تطويرها وكيفية تحقيق الرضا لدى الطلبة ذوي الإعاقة للخدمات المدركة في التعليم الجامعي. وقد خلصت نتائج ورشة العمل إلى نموذج مربع الخدمة الجامعية التي يتم من خلالها التعرف على مدى رضا الطلبة ذوي الإعاقة على الخدمات المدركة في التعليم الجامعي، وهي عبارة عن أربعة أبعاد من الخدمات، كل منها ينقسم إلى ثلاثة مجالات فرعية، هي:

- الخدمات الأكاديمية (المناهج الدراسية، المحاضرات الصفية، الاختبارات والتقييم).
 - الخدمات غير الأكاديمية (تنمية قدرات الطلبة، الأنشطة الرياضية، توعية مجتمعية).
 - تسهيل الوصول (الموائمة البيئية، الأنظمة والتكنولوجيا، الاتصال والتواصل).
 - مزودو الخدمة وسمعة المؤسسة (سمعة المؤسسة، مزودي الخدمة، العلاقات والتشبيك).
- والشكل التالي يوضح هذه الأبعاد الأربعة:



الشكل (1): الأبعاد الأربعة للخدمة الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة

المصدر: إعداد الباحث من خلال مخرجات ورشة العمل بعنوان "مقترحات تحسين الخدمات الجامعية للطلبة

ذوي الإعاقة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، 2016

ويتم قياس كل محور فرعي من خلال أربعة أسئلة يتم فيها سؤال الطالب عن وجود هذه الخدمة بشكل مناسب، وأنها مخصصة له حسب طبيعته وإعاقته، والجدول (1) يوضح المحاور الرئيسة للخدمة والمحاور الفرعية لكل منها:

الجدول (1): المحاور الرئيسة والفرعية لكل محور في "مقياس مربع الخدمة الجامعية"

المحور الرئيس للخدمة	المحور الفرعي	عدد أسئلة الاستقصاء
الخدمات الأكاديمية	المناهج الدراسية	أربعة أسئلة، في كل فرع يتم فيها سؤال الطالب عن هذه الخدمة وأنها مخصصة له حسب طبيعته وإعاقته
	المحاضرات الصفية	
	الاختبار والتقييم	
الخدمات غير الأكاديمية	تنمية قدرات الطلبة	
	الأنشطة الرياضية والترفيهية	
	توعية المجتمع	
خدمات تسهيل الوصول	الموائمة البيئية	
	الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة	
	الاتصال والتواصل	
سمعة المؤسسة ومزودي الخدمة	سمعة المؤسسة	
	خبرة مزودي الخدمة	
	العلاقات والتشبيك مع المؤسسات الأخرى	
أربعة محاور رئيسة	12 محوراً فرعياً	48 سؤالاً

المصدر: إعداد الباحث من خلال مخرجات ورشة العمل بعنوان "مقترحات تحسين الخدمات الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، 2016

9. الدراسات السابقة:

دراسة حلس (2015)، حيث هدفت الدراسة للتعرف على أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة الماجستير بكلية التجارة بالجامعة الإسلامية بغزة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول وصف الواقع وتقييمه، ويتمثل مجتمع الدراسة في كافة طلبة الماجستير بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة المنتظمين وعددهم 451 طالباً وطالبة، حيث تم توزيع 120 استبانة على عينة الدراسة وتم الحصول على 98 استبانة بنسبة استرداد 81.6%. وقد اشارت النتائج إلى وجود موافقة في رضا الطلبة زادت عن 70% من قبل أفراد العينة حول الهيئة التدريسية، المكتبة ومحتوياتها من المراجع والمجلات وقواعد البيانات الإلكترونية، العملية التعليمية، إلزام العاملين بالجامعة بتقديم الخدمة في الوقت المحدد، في حين كانت الموافقة متدنية حول ملائمة القاعات الدراسية مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة، والنشاطات الجامعية.

دراسة الطائي (2014)، حيث هدفت الدراسة لتوضيح دور تقييم الأداء الجامعي في جودة الخدمات التعليمية وتحديد أهم الأدوات والأساليب المستخدمة في التعليم الأكاديمي الجامعي لأداء الكليات في محاولة لتطوير تلك الأساليب ودمجها مع نماذج الجودة لتحقيق التحسين المستمر في قيام الكليات التقنية بوظائفها، واستخدمت الباحثة استمارة الاستبانة لجمع البيانات الميدانية، ووزعت على عينة من مكونة من (50) عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية، واسترجع منها (46) استبانة. وتوصلت الدراسة إلى عدة استنتاجات كان من أهمها: وجود علاقات ارتباط اقتران تقييم الأداء الجامعي مع جودة الخدمات التعليمية، وامتلكت المستلزمات العلمية الساندة أعلى قوة ارتباط يليها النشاطات الأخرى وهكذا المستلزمات المادية ثم البشرية، كما كشفت النتائج أن جودة الخدمات التعليمية تستمد مقومات تحقيقها من عملية تقييم الأداء الجامعي بدلالة متغيراته مجتمعة ومنفردة، كما أن المستلزمات العلمية الساندة أسهمت بأعلى نسبة تأثير في جودة الخدمات التعليمية ثم يليها النشاطات الأخرى وهذا لكونها من المؤشرات المهمة في نجاح العملية التعليمية.

دراسة القضاة وخليفات (2013)، حيث هدفت الدراسة للتعرف على درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، والتعرف إلى الفروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية تبعاً لمتغيرات الجنس، والكلية، والمعدل التراكمي، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي وذلك لملاءمته لأغراض الدراسة، وتم إعداد استبانة للدراسة مستعينة بقائمة نول-ليفنر للرضا وتكونت من (42) فقرة وزعت على عينة الدراسة التي تكونت من 17% من مجتمع الدراسة، أي ما يعادل (449) طالباً وطالبة. وقد كان من أهم نتائج الدراسة: الاهتمام بالعمل على توفير الخدمات، وتعزيز المرافق والنشاطات التي تمس حياة الطالب الجامعية، وتؤدي إلى رفع رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية، مثل توفير المرافق الخدماتية، وتوفير المرافق الترفيهية للطلبة، وذلك بالإضافة إلى الاهتمام بمباني الجامعة وتحديثها لتشكيل بيئة صفية مثالية تلبي طموح الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية.

دراسة جامفي وأجيمن وأوتو (Gyamfi, Agyeman, Otoo, 2012)، حيث هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين رضا الطلاب في مؤسسة التعليم العالي وتأثيرها على الانتماء لهذه المؤسسة وتصور الطلاب عن أي من الخدمات التي يرغبون في الحصول عليها ومعرفة ما إذا كان الطلاب على استعداد لدفع ثمن جودة الخدمة. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم استخدام الاستبانة (المسح الذاتي) والمراقبة لقياس المتغيرات المحددة في أسئلة الدراسة وجمع المعلومات. وتشير النتائج إلى أن غالبية الطلبة قبل الالتحاق بالمؤسسات التعليمية ينظرون إلى شروط القبول وفرص العمل كعوامل تؤثر على اختيارهم

للمؤسسة، ومع ذلك، فإن متغيرات اتخاذ القرار تتغير عندما يواجهون خدمات المؤسسة ويطلب منهم العودة إليها للالتحاق ببرامج تعليمية أخرى. كما أظهرت النتائج أيضاً أن الولاء ينظر إليه على أنه موقف وسلوك؛ وأن غالبية الطلبة ليس لديهم مشاعر إيجابية ثابتة، أو لديهم تعلق نحو المؤسسة التعليمية، وبالتالي تتخفف نسبة رغبتهم للعودة إلى المؤسسة التي ينتمون إليها عند التسجيل لأي برامج تعليمية لاحقة.

دراسة سابونكوغلو وسوكوجلو (Sabuncuoglu & Sucuoglu, 2011)، حيث هدفت هذه الدراسة التي قامت بها وحدة خدمة ودعم ذوي الإعاقة التابعة لجامعة أنقرة لتحديد احتياجات طلاب الجامعات ذوي الإعاقة في البيئة الجامعية، وفي محاولة للوصول إلى الهدف ونظراً للحقيقة التي مفادها أن طلبة السنة الأولى والطلبة الآخرين قد يكون لديهم احتياجات أكاديمية واجتماعية مختلفة. واستخدم الباحثان نموذج المقابلة الذي تضمن مجموعتان من الأسئلة لجمع البيانات من خلال مقابلات مع عشرة من طلبة الجامعات ذوي الإعاقات المختلفة من مختلف الكليات. وقد أظهرت نتائج التحليل النوعي وجود 26 موضوعاً خلال إجابات الطلبة ذوي الإعاقة على أسئلة المقابلة، حيث تم تجميعها في أربعة أقسام: الاحتياجات والصعوبات ومصادر الدعم والآراء المتعلقة بوحدة دعم وخدمة ذوي الإعاقة، ووفقاً لهذه النتائج، تمثلت معظم الاحتياجات في الاحتياجات الأكاديمية والاحتياجات المتعلقة بالمشاكل الصحية فضلاً عن الاحتياجات المتعلقة بصعوبات التنقل ذات الصلة.

دراسة ستولبيرج وموث (Stollberg & Muth, 2010)، حيث هدفت الدراسة إلى تقديم نظرة عامة على نهج تخصيص الخدمة من حيث تحديد الأدوار المركزية التي تنطوي عليها عملية تقديم واستهلاك الخدمات المخصصة، وعرض تفصيلي للحل التقني الذي يتم تقديمه، ومدى الحاجة إلى مثل هذه التكنولوجيا. حيث اعتمد الباحث نهج يتبنى مفاهيم نمذجة التباين (variability modeling) التي تم تطويرها في مجال هندسة خطوط انتاج البرمجيات (SPLE). وقد قدمت هذه الورقة نهجاً لتخصيص الخدمة من قبل أداة دعم إنشاء متغيرات شخصية على أساس نمذجة التباين (variability modeling) التي تصف الجوانب المتغيرة وظروف استخدام الخدمات، وتنشأ الحاجة إلى هذه التقنيات بسبب العدد المتزايد من الخدمات المعقدة المصممة لإعادة استخدامها في سياقات تطبيقية مختلفة، والتعامل مع بيانات واسعة النطاق يمكن العثور عليها بوجه خاص في تطبيقات الأعمال المعتمدة على الخدمات. واستنتج الباحث إلى أن أدوات هندسة الخدمات الحالية غير مناسبة لدعم توظيفها في سياقات استهلاكية ملموسة بطريقة مناسبة وفعالة من حيث التكلفة. ومن أجل التغلب على ذلك؛ يقترح الباحث عملية هندسية ثلاثية المراحل: يقوم خبراء المجال بإعداد الخدمات التي تم نشرها من قبل مقدم خدمة في سياق استخدامات محددة من خلال تحديد نماذج مواصفات التباين، التي يمكن للمستهلكين بسهولة إنشاء متغيرات شخصية تعتمد على سياق معين من الخدمات الفردية، كما قام بتعريف وصف نمذجة التباين للخدمات (variability modeling) على أساس أربع آليات: إعلان العناصر الإلزامية، والاختيارية مع تبعياتها، واختيار الخصائص المرغوبة فضلاً عن تعريف القيم الافتراضية والقيم الثابتة لتطبيق معين.

10. منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

10.1 أداة الدراسة وطرق جمع البيانات:

قام الباحث بتطوير استبانة كأداة قياس جديدة لتخصيص الخدمة الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي من خلال عقد ورشة عمل حضرها عدد من المختصين والخبراء العاملين في مجال الإعاقة، وقد خرجت بتوصيات حول تطوير الخدمات الجامعية، وتخصيصها للطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي في قطاع غزة، وضعها الباحث

في مقياس أسماه مقياس مربع الخدمة الجامعية (Service Customization Square of Higher Education) وأشار إليه الباحث بالاختصار **HEdSCuS**.

واتبع الباحث الخطوات التالية لبناء الاستبانة:

- الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.
 - تحديد المجالات الرئيسية التي شملتها الاستبانة.
 - تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
 - تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية.
 - تم مراجعة وتنقيح الاستبانة من قبل مختصين في المجال وممن ساهموا في ورشة العمل.
 - تم توزيع عينة استقصائية كاختبار تجريبي شمل عدد (30) شخص من المستجيبين.
- وتكونت أداة القياس من أربعة أبعاد رئيسة بالإضافة إلى قسم خاص بالمعلومات الشخصية للمستجيب، وهي: قسم المعلومات الشخصية وهو يسأل المستجيب عن المعلومات الشخصية، أما الأبعاد الأربعة فكل بُعد يشتمل على ثلاث مجالات رئيسة كل مجال يحتوي على أربعة أسئلة تقيس هذا المجال، وبالتالي تكون الأبعاد الأربعة للمقياس مكونة من 48 سؤال، **فالبُعد الأول:** وهو عبارة عن الخدمات الأكاديمية، ومجالاته الرئيسية هي (المناهج الدراسية، المحاضرات الصفية، الاختبار والتقييم)، أما **البُعد الثاني:** فهو عبارة عن الخدمات غير الأكاديمية، ومجالاته الرئيسية هي (تنمية قدرات الطلبة ذوي الإعاقة، الأنشطة الرياضية والترفيهية، توعية المجتمع)، أما **البُعد الثالث:** فهو عبارة عن خدمات تسهيل الوصول، ومجالاته الرئيسية هي (الموائمة البيئية، الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة، الاتصال والتواصل)، وأما **البُعد الرابع:** وهو عبارة عن سمعة المؤسسة ومزودي الخدمة، ومجالاته الرئيسية هي (سمعة المؤسسة، خبرة مزودي الخدمة، العلاقات والتشبيك مع مؤسسات أخرى).

10.2 المقياس المستخدم في الدراسة:

استخدم الباحث مقياس 10-1 بحيث كلما اقتربت الدرجة من (10) دل على الموافقة العالية على ما ورد في العبارة والعكس صحيح، والجدول التالي رقم (3) يوضح ذلك:

الجدول (2) درجات المقياس المستخدم في الاستبانة

الاستجابة	موافق بدرجة قليلة جدا	موافق بدرجة كبيرة جدا
الدرجة	1	10
	2	9
	3	8
	4	7
	5	6
	6	5
	7	4
	8	3
	9	2
	10	1

المصدر: إعداد الباحث، 2017.

10.3 مجتمع وعينة الدراسة:

حيث تشمل الدراسة جميع الطلبة ذوي الإعاقات في الجامعة الإسلامية والذين ما زالوا ملتحقين في الجامعة في فترة إعداد الدراسة. وقد استخدم الباحث طريقة الحصر الشامل لجميع الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعة الإسلامية، وبلغ عددهم (161) طالب وطالبة، حيث تم توزيع الاستبانات عليهم وتم استرداد (140) استبانة بنسبة (87%)، كما هو موضح في جدول (2) الذي يوضح أعداد المستجيبين والنوع الاجتماعي لهم حسب نوع الإعاقة.

الجدول (3) مجتمع الدراسة من الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعة الإسلامية بغزة

نوع الإعاقة	طلاب	طالبات	المجموع
إعاقة حركية	18	7	25

نوع الإعاقة	طلاب	طالبات	المجموع
إعاقة بصرية	36	47	83
إعاقة سمعية	19	34	53
المجموع	73	88	161

المصدر: مركز خدمات الإعاقة. (2016). التقرير السنوي لمركز خدمات الإعاقة بالجامعة الإسلامية للعام الجامعي 2016/2015، الجامعة الإسلامية، غزة، ص7

11. تحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

11.1 الأدوات الإحصائية المستخدمة:

قام الباحث باستخدام اختبار كولمغوروف-سمرنوف Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (4).

الجدول(4): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

م	المجال	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	الخدمات الأكاديمية.	0.458	0.985
2.	الخدمات غير الأكاديمية.	0.782	0.573
3.	خدمات تسهيل الوصول.	0.568	0.904
4.	سمعة المؤسسة ومزودي الخدمة.	0.894	0.400
5.	جميع مجالات الاستبانة معاً	0.472	0.979

المصدر: إعداد الباحث، نتائج التحليل الإحصائي، 2017.

ويتضح من الجدول (4) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي وبذلك تم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على أسئلة الدراسة. وبالتالي فإن الباحث قام باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.
2. المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري.
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
4. اختبار كولمغوروف - سمرنوف Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
5. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين، وقد استخدمه الباحث لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة.
6. تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة أم لا.

11.2 اختبار صدق المقياس:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، وقد تم ذلك على العينة الاستطلاعية المكونة من 30 مفردة.

يبين جدول (5) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول(5): معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون لارتباط	المجال
*0.003	.489	الخدمات الأكاديمية
*0.000	.887	المناهج الدراسية
*0.000	.939	المحاضرات الصفية
*0.000	.811	الاختبار والتقييم
*0.000	.844	الخدمات غير الأكاديمية
*0.000	.905	تنمية قدرات الطلبة
*0.000	.890	الأنشطة الرياضية والترفيهية
*0.000	.923	توعية المجتمع
*0.000	.940	خدمات تسهيل الوصول
*0.000	.860	المواءمة البيئية
*0.000	.874	الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة
*0.000	.895	الاتصال والتواصل
*0.000	.931	سمعة المؤسسة ومزودي الخدمة
*0.000	.929	سمعة المؤسسة
*0.000	.924	خبرة مزودي الخدمة
*0.000	.913	العلاقات والتشبيك مع المؤسسات الأخرى

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المصدر: إعداد الباحث، نتائج التحليل الإحصائي، 2017.

11.3 اختبار ثبات المقياس:

يقصد بثبات الاستبانة هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية، ويقصد به أيضاً إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة (الجرجاوي، 2010)، وقد تم ذلك على العينة الاستطلاعية المكونة من 30 مفردة. وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient ، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (6).

الجدول(6) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المجال
0.868	12	الخدمات الأكاديمية
0.945	12	الخدمات غير الأكاديمية
0.903	12	خدمات تسهيل الوصول
0.955	12	سمعة المؤسسة ومزودي الخدمة
0.962	48	جميع المجالات معا

* الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ.

المصدر: إعداد الباحث، نتائج التحليل الإحصائي، 2017.

واضح من النتائج الموضحة في جدول (6) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.868 و 0.955)، بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.962). وهذا يعنى أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً. وبذلك يكون المقياس في صورته النهائية قابلة للتطبيق، ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات أداة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة.

11.4 اختبار قدرة المقياس التفسيرية:

11.4.1 الفقرات والمجالات حسب كل بُعد من أبعاد المقياس:

يوضح جدول (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات أبعاد المقياس والدرجة الكلية لكل مجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات المقياس والدرجة الكلية لكل مجال

م	فقرات المقياس	معامل بيرسون للارتباط لك بُعد				القيمة الاحتمالية (Sig.)
		الخدمات الأكاديمية	الخدمات غير الأكاديمية	تسهيل الوصول	سمعة المؤسسة	
	البُعد الأول: الخدمات الأكاديمية:					
	مجال "المناهج الدراسية"					
1.	أعتقد أن المناهج الدراسية الحالية تلبي الحاجات المتجددة للطلبة ذوي الإعاقة	.772				*0.000
2.	أعتقد أن المناهج الدراسية مواءمة وتناسب طبيعة الإعاقة لدى الطالب	.836				*0.000
3.	تحتوي المقررات الدراسية على قدر مناسب من المعرفة، وكذلك على التطبيقات التي تعزز هذه المعرفة	.564				*0.001
4.	وجود أنظمة إشراف أكاديمي واضحة تنظم مساعدة المدرسين للطلاب	.791				*0.000
	مجال "المحاضرات الصفية"					
5.	يستخدم المدرسون وسائل وآليات متجددة تساعد الطلبة ذوي الإعاقة في التعليم	.630				*0.000
6.	يظهر المدرسين اتجاهات إيجابية نحو الطلبة ذوي الإعاقة في المحاضرات الدراسية	.825				*0.000
7.	أشعر بالرضا عن كفاءة الشرح داخل القاعات الدراسية في توصيل المعلومة	.833				*0.000
8.	يمنح الأساتذة الوقت الكافي للطلبة لتقديم النصح والمشورة وتوصيل المعلومة	.784				*0.000
	مجال "الاختبار والتقييم"					
9.	يعتمد المدرسون على طرق متنوعة في تقييم الطلبة	.694				*0.000
10.	الوقت المخصص للاختبارات كافٍ لحجم الاختبار	.666				*0.000
11.	تشتمل الاختبارات على نظام أسئلة متنوعة لقياس قدرات	.583				*0.000

م	فقرات المقياس	معامل بيرسون للارتباط لك بُعد				القيمة الاحتمالية (Sig.)
		الخدمات الأكاديمية	الخدمات غير الأكاديمية	تسهيل الوصول	سمعة المؤسسة	
	الطلبة					
12.	يتم مراعاة طبيعة الإعاقة لدى الطلبة عند تصميم الاختبارات للمواد الدراسية	.774				*0.000
	البُعد الثاني: الخدمات غير الأكاديمية:					
	مجال "تنمية قدرات الطلبة"					
1.	تعمل الجامعة على عقد دورات تدريبية لتطوير مهارات الطلبة ذوي الإعاقة في المجالات الحياتية المختلفة	.846				*0.000
2.	تنظم الجامعة برامج تدريبية لتعليم الطلبة ذوي الإعاقة المهارات اللازمة للتعرف على المرافق المختلفة في الحرم الجامعي والتنقل بينها	.886				*0.000
3.	تعمل الجامعة على عقد أنشطة لتعزيز وتقوية دور المرأة ذات الإعاقة في الجامعة والمجتمع	.904				*0.000
4.	تهتم الجامعة بعقد برامج تنمية قدرات للطلبة والخريجين ذوي الإعاقة وفقاً لاحتياجات سوق العمل	.795				*0.000
	مجال "الأنشطة الرياضية والترفيهية"					
5.	توفر الجامعة مساحات رياضية خاصة بالطلبة ذوي الإعاقة	.870				*0.000
6.	تهتم الجامعة في تطوير الأداء الرياضي للطلبة ذوي الإعاقة من خلال تشكيل الفرق الرياضية لهم وتدريبهم	.897				*0.000
7.	تشارك الجامعة في أنشطة رياضية خاصة برياضة ذوي الإعاقة	.681				*0.000
8.	تنظم الجامعة أنشطة ترفيهية متنوعة تستهدف الطلبة ذوي الإعاقة وتعمل على تطويرها	.840				*0.000
	مجال "المواعمة البيئية"					
9.	تعقد الجامعة دورات للطلبة غير ذوي الإعاقة في مهارات التواصل مع زملائهم من الطلبة ذوي الإعاقة	.940				*0.000
10.	تعقد الجامعة محاضرات وبرامج تعريفية حول شريحة ذوي الإعاقة وحقوقهم التعليمية	.947				*0.000
11.	تعمل الجامعة على إصدار نشرات تثقيفية لنشر الوعي تجاه حقوق الطلبة ذوي الإعاقة	.963				*0.000
12.	تستعين الجامعة بالوسائل الإعلامية (إذاعة وتلفزيون الجامعة) لنشر الوعي المجتمعي تجاه الطلبة ذوي الإعاقة	.871				*0.000
	البُعد الثالث: خدمات تسهيل الوصول:					

م	فقرات المقياس	معامل بيرسون للارتباط لك بُعد				القيمة الاحتمالية (Sig.)
		الخدمات الأكاديمية	الخدمات غير الأكاديمية	تسهيل الوصول	سمعة المؤسسة	
	مجال "المواطنة البيئية"					
1.	أشعر بأن مرافق الحرم الجامعي (القاعات الدراسية، والمكتبة، والساحات العامة، والبوفيه) مهيأة بشكل مناسب لحركة الطلبة ذوي الإعاقة بسهولة ويسر			.861		*0.000
2.	يوجد في الجامعة لوحات ومسارات إرشادية واضحة ومناسبة لاستخدام الطلبة ذوي الإعاقة			.853		*0.000
3.	أجد سهولة في الوصول للجامعة من خلال المواصلات العامة			.664		*0.000
4.	فترات الدوام في الجامعة تراعي الأوقات المناسبة لحركة تنقل الطلبة ذوي الإعاقة			.696		*0.000
	مجال "الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة"					
5.	يهتم مركز المصادر في الجامعة بالإشراف على توفير التقنيات المساعدة لذوي الإعاقة وتطويرها			.877		*0.000
6.	يوفر مركز المصادر في الجامعة حزمة متنوعة من الخدمات التعليمية والثقافية والمطبوعات الخاصة بالطلبة ذوي الإعاقة			.821		*0.000
7.	تساهم الجامعة في تحسين مستوى الأداء الأكاديمي للطلبة ذوي الإعاقة من خلال توفير أجهزة تقنية مساعدة لهم بثمن مدعوم			.824		*0.000
8.	تشتمل الجامعة على مختبرات تحتوي على أجهزة ومعدات حديثة وتجهيزات مناسبة لاحتياجات الطلبة ذوي الإعاقة			.830		*0.000
	مجال "الاتصال والتواصل"					
9.	تعتمد الجامعة على أنظمة محوسبة في إدارة جميع أنشطتها الإدارية والخدمية			.759		*0.000
10.	تهتم الجامعة بإنشاء مواقع إلكترونية وتطويرها للتواصل من خلالها مع الطلبة ذوي الإعاقة			.902		*0.000
11.	يتيح موقع الإنترنت الخاصة بالجامعة سهولة في الوصول إليه من خلال مراعاته للمواصفات المطلوبة للطلبة ذوي الإعاقة في تصفح الإنترنت			.856		*0.000
12.	تهتم الجامعة بتطوير قواعد بيانات متعلقة بذوي الإعاقة تشتمل على المعلومات والإحصاءات التي تساعد في إجراء البحوث والدراسات الخاصة بهم			.768		*0.000

م	فقرات المقياس	معامل بيرسون للارتباط لك بُعد				القيمة الاحتمالية (Sig.)
		الخدمات الأكاديمية	الخدمات غير الأكاديمية	تسهيل الوصول	سمعة المؤسسة	
	البُعد الرابع: سمعة المؤسسة ومزودي الخدمة:					
	مجال "سمعة المؤسسة"					
1.	تمتلك الجامعة هياكل إدارية تراعي الاحتياجات الخاصة للمستفيدين من الطلبة والمجتمع				.877	*0.000
2.	تتمتع الجامعة بالسمعة الحسنة فيما تقدم من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل				.872	*0.000
3.	تهتم الجامعة بتقديم كافة الخدمات المتعلقة بالمنح الدراسية بشكل عادل ومنصف				.910	*0.000
4.	تهتم الجامعة بمركز خدمات الإعاقة في الجامعة من خلال توفير إدارة مستقلة ومتخصصة.				.875	*0.000
	مجال "خبرة مزودي الخدمة"					
5.	يوجد في مركز خدمات الإعاقة في الجامعة موظفين على كفاءة عالية يولون رعاية شخصية للطلبة ذوي الإعاقة				.917	*0.000
6.	يبدى العاملون في مركز خدمات الإعاقة في الجامعة اهتماماً وحرصاً على تزويد الطلبة ذوي الإعاقة بأفضل خدمة ممكنة				.955	*0.000
7.	يتمتع العاملون في مركز خدمات الإعاقة في الجامعة بالمعرفة والمهارة اللازميتين للتعامل مع الطلبة ذوي الإعاقة				.882	*0.000
8.	يوجد لدى ثقة عالية في مصداقية العاملين في مركز خدمات الإعاقة في الجامعة في المحافظة على سرية المعلومات				.954	*0.000
	مجال "العلاقات والتشبيك مع المؤسسات"					
9.	تعمل الجامعة على التواصل مع المؤسسات ذات العلاقة لتحسين الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة				.846	*0.000
10.	تعزز الجامعة من تبادل الزيارات مع المؤسسات ذات العلاقة لتبادل الخبرات وتطويرها خدمة للطلبة ذوي الإعاقة				.890	*0.000
11.	تعمل الجامعة على تعزيز أفق الشراكة مع المؤسسات الأخرى في المصادر المتاحة لها خدمة للطلبة ذوي الإعاقة				.896	*0.000
12.	تعمل الجامعة على تنفيذ مشاريع مشتركة مع مؤسسات ذات علاقة لتطوير الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة				.827	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المصدر: إعداد الباحث، نتائج التحليل الإحصائي، 2017.

من الجدول (7) يظهر التحليل العاملي أنه تم اشتقاق الأبعاد الأربعة للاستبانة من العبارات الأصلية 83 عبارة، التي تحتوي عليها مقياس HEDPERF وهي الجوانب غير الأكاديمية، والجوانب الأكاديمية، السمعة أو الصيت، تسهيل الوصول. وبمقارنة نتائج التحليل العاملي للدراسة الحالية والخاصة بالأبعاد الأربعة المشتقة من المقياس، بتلك الأبعاد التي استخدمها كل من (الطائي، 2014) و (Gyamfi, Agyeman, Otoo, 2012) و (القضاة وخليفات، 2013) يتضح وجود اختلاف بينها حيث أوضحت الدراسة الأولى أنه يمكن اشتقاق ستة أبعاد رئيسة لجودة الخدمة التعليمية من البيانات الأصلية (41) عبارة وهي: الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، البرامج الدراسية، الفهم، السمعة والصيت، تسهيلات الوصول. في حين أوصت الدراسة الثانية إلى ضرورة تعديل المقياس، حيث أنه يمكن اشتقاق خمسة أبعاد رئيسة فقط لجودة الخدمة التعليمية، وهي: الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، السمعة، تسهيلات الوصول، البرامج الدراسية. في حين أظهرت الدراسة الثالثة بنشأة خمسة عوامل خاصة برضا الطلبة من البيانات الأصلية (42)، وهي: المنهاج والتدريس، وخدمة الدعم الفردي، والحياة الطلابية، العلاقات مع المدرسين، وتسهيلات الحرم الجامعي. كما أظهر تحليل العوامل للمقياس المقترح وجود ترابط كبير بين الأبعاد الأربعة وبين العبارات الفرعية التي تشرحها، ويتضح هذا من ارتفاع قيم معاملات الارتباط لمعظم العبارات المكونة لمقياس مربع الخدمة الجامعية المقترح في هذه الدراسة.

11.4.2 جميع الأبعاد الأربعة مجتمعة:

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (8)

جدول (8) المتوسط الحسابي والوزن النسبي واختبار T للأبعاد الأربعة للمقياس

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد الفقرات	المجال
*0.000	8.46	71.97	1.68	7.20	12 فقرة	الخدمات الأكاديمية
*0.000	-7.65	44.65	2.38	4.46	12 فقرة	الخدمات غير الأكاديمية
0.117	1.20	62.00	1.98	6.20	12 فقرة	خدمات تسهيل الوصول
0.178	0.92	61.67	2.12	6.17	12 فقرة	سمعة المؤسسة ومزودي الخدمة
0.956	0.06	60.07	1.49	6.01	48 فقرة	جميع الأبعاد مجتمعة

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المصدر: إعداد الباحث، نتائج التحليل الإحصائي، 2017.

من الجدول (8) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الأول الخدمات الأكاديمية يساوي 7.20 (الدرجة الكلية من 10) أي أن الوزن النسبي 71.97%، قيمة الاختبار 8.46 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات الخدمات الأكاديمية بشكل عام. كما تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الثاني الخدمات غير الأكاديمية يساوي 4.46 بوزن نسبي 44.65%، قيمة الاختبار -7.65 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة منخفضة من قبل

أفراد العينة على فقرات الخدمات غير الأكاديمية بشكل عام. وتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الثالث خدمات تسهيل الوصول يساوي 6.20 بوزن نسبي 62.00%، قيمة الاختبار 1.20 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.117، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات خدمات تسهيل الوصول بشكل عام. كما تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الرابع سمعة المؤسسة ومزودي الخدمة يساوي 6.17 بوزن نسبي 61.67%، قيمة الاختبار 0.92 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.178 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات سمعة المؤسسة ومزودي الخدمة بشكل عام. حيث اتفقت نتائج البعد الأول الخدمات الأكاديمية مع ما توصل إليها كل من (حلس، 2015) و(الطائي، 2014)، واتفقت في البعد الثاني الخدمات غير الأكاديمية مع ما توصل له كل من (القضاة وخليفات، 2013) و(Sabuncuoglu & Sucuoglu, 2011). أما في البعد الثالث خدمات تسهيل الوصول فقد اتفقت النتائج مع ما توصل إليه كل من (حلس، 2015) و(القضاة وخليفات، 2013) و(Sabuncuoglu & Sucuoglu, 2011). كما اتفقت النتائج أيضاً في البعد الرابع سمعة المؤسسة وخبرة مزودي الخدمة مع ما توصل إليه (حلس، 2015)، واختلفت مع ما توصل إليه (Gyamfi, Agyeman, Otoo, 2012).

12. نتائج الدراسة والتوصيات:

12.1 نتائج الدراسة:

ركزت هذه الدراسة على استخدام أسلوب المنهج الوصفي التحليلي والذي من خلاله ألقى الباحث الضوء على نموذج مقترح يصلح لقياس مدى تخصيص الخدمة الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي، كما أن عقد ورشة العمل للخروج بتصوير مقترح للمقياس وأبعاده ومحاوره ساعد بالخروج بتوصيات حول موضوع الدراسة، كما أن التحليل الإحصائي ومناقشة أبعاد ومجالات الدراسة يضعنا أمام نتائج مهمة، ومن أبرز نتائج الدراسة ما يلي:

أ. النماذج المعيارية والمؤشرات العالمية المختصة تميل إلى قياس الأداء أكثر من ميلها للقياس الحقيقي للجودة، فهي لا تعتبر وسيلة من وسائل تطوير وتحسين جودة الخدمة، وخاصة التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي.
ب. ظهور تيارات فكرية دعت إلى إحلال المنهج القياسي لجودة الخدمة بدلاً من النماذج المعيارية والمؤشرات العالمية، وأن أشهر مقياسين لقياس جودة الخدمة هما: مقياس الفجوة SERVQUAL، ومقياس الأداء الفعلي SERPERF.

ج. ضرورة أن يتم اعتماد مقاييس مستقلة لقياس جودة الخدمة خاصة بكل قطاع، فما يصلح في قطاع التعليم لا يصلح في القطاعات الصناعية الأخرى.
د. توصل الباحث إلى تطوير مقياس مربع الخدمة الجامعية (HEdSCuS) لقياس تخصيص الخدمة الجامعية وجودة أداؤها للطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي.
هـ. تبين من استخدام اختبارات الصدق والثبات للمقياس أن جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه وأن معامل الثبات مرتفع ودال إحصائياً، وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات أداة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة.
و. تبين من استخدام معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات أبعاد المقياس والدرجة الكلية لكل مجال أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه، وهذا يشير إلى

إمكانية الاعتماد على أداء الأبعاد الأربعة الواردة في المقياس المقترح الذي توصل إليه الباحث في قياس تخصيص الخدمة الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي.

ز. تبين أن أكثر أبعاد المقياس الأربعة قدرة على تفسير تخصيص الخدمة الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة هو بُعد الخدمات الأكاديمية يليه بُعد الخدمات غير الأكاديمية، ثم بُعد سمعة المؤسسة وخبرة مزودي الخدمة، وأخيراً بُعد خدمات تسهيل الوصول.

12.2 التوصيات:

- أ. ضرورة اعتماد مقياس مربع الخدمة الجامعية (HEdSCuS) في قياس تخصيص الخدمة الجامعية وجودة أدائها للطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي.
- ب. إعادة النظر في سياسات التعليم الجامعي للطلبة ذوي الإعاقة، واعتماد مؤسسات التعليم العالي لاستراتيجية تخصيص الخدمة في تعليم الطلبة ذوي الإعاقة.
- ج. لا بد من خلق نظام تواصل وتبادل خبرات بين مؤسسات التعليم العالي في مجال التعليم الجامعي للطلبة ذوي الإعاقة لتعميم الفائدة وتوسيع مجال الخدمة الجامعية لهذه الفئة من الطلبة.
- د. ضرورة تعديل النظم الضابطة للعملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي بالتعاون مع وزارة التعليم العالي بما يتلائم مع المعايير الدولية والاتفاقية الدولية لذوي الإعاقة لاسيما في المجال التعليمي.
- هـ. استكمال الجهود البحثية بشكل مستمر في إجراء ومسوحات دورية لقياس مستوى الرضا عند الطلبة ذوي الإعاقة وغيرهم في جميع مؤسسات التعليم العالي وذلك نظراً لأهمية موضوع رضا الطلبة في تحقيق أفضل مستويات الأداء في هذه المؤسسات.

المصادر والمراجع:

- أبو وردة، شرين حامد. (2007). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر. *المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة*، 31(1)، 277-328.
- ابراهيم، محمد سعيد. (2001). *مشكلات الطلبة المكفوفين في الجامعات الأردنية* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، الأردن.
- الجرجاني، زياد. (2010). *القواعد المنهجية لبناء الاستبيان*، ط2. غزة: مطبعة أبناء الجراح.
- جويلي، مها عبد الباقي. (2002). *دارسات تربوية في القرن الحادي والعشرين: المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر*.
- الحديدي، منى (2003). *الطلبة نوو الحاجات الخاصة في الجامعة، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات الأردنية، التحديات والاحتياجات، عمان: الجامعة الأردنية*.
- حلس، سالم عبد الله. (2015). أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية. *مجلة الجامعة الإسلامية للعلوم الإدارية والإقتصادية*، 23(1)، 98-122.
- الديوه جي، أبي سعيد. (2008). *المفهوم الحديث لإدارة التسويق*، ط1. الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الرمحي، أحمد والبكري، تامر. (2008). *تسويق الخدمات المالية*، ط1. الشارقة: أترك للنشر والتوزيع.
- سويدان، نظام موسى وحداد، شفيق إبراهيم. (2006). *التسويق مفاهيم معاصرة*، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الصحن، محمد فريد. (2002). *قراءات في إدارة التسويق، الإسكندرية: الدار الجامعية*.
- الصميدعي، حمود جاسم والقرم، إيهاب علي. (2007). *الأسس العلمية للتسويق الحديث، الطبعة العربية، عمان: دار اليازوري للنشر*.
- الضمور، هاني حامد. (2005). *تسويق الخدمات*، ط1. عمان: دار وائل للنشر.
- الطائي، هبة. (2014). دور تقييم الأداء الجامعي في جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات التقنية (الهندسية والإدارية والزراعية في الموصل). *مجلة التقني في جامعة الموصل*، 27(5)، ص44-63.
- العايد، واصف وعبد الله، جابر وعصفور، قيس والثبتي، عوض. (2010). *المشكلات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في جامعة الطائف، المملكة العربية السعودية: الجمعية الخليجية للإعاقة*.
- عبد الهادي، تغريد (2015، 23 مايو). *واقع التعليم الجامعي لنوي الاعاقة في غزة-تجربة نحو تعليم جامعي للصم، ورقة مقدمة إلى مؤتمر مواجهة التحديات لضمان حصول الطلبة ذوي الإعاقة على تعليم عالي، غزة: الهلال الأحمر الفلسطيني*.
- العجارمة، تيسير. (2005). *التسويق السياحي*، ط1. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- القريطي، عبد المطلب أمين. (2003). *سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة وتربيتهم*. القاهرة: دار الفكر العربي.
- القضاة، محمد أمين وخليفات، عبد الفتاح. (2013). *درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم، مجلة المنارة في جامعة مؤتة*، 19(1).
- القطراوي، حسن. (2013). *المساندة الاجتماعية- الإهمال والرضا عن خدمات الرعاية وعلاقتها بالصلابة النفسية للمعاقين حركياً بقطاع غزة* (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة.
- المحيسن، إبراهيم. (2011). *مواصفات الجودة للمواقع الالكترونية لمدارس التعليم، عمان*.

- مركز خدمات الإعاقة. (2016). التقرير السنوي لمركز خدمات الإعاقة بالجامعة الإسلامية للعام الجامعي 2016/2015. الجامعة الإسلامية، غزة.
- واله، عائشة. (2011). أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون مع دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لعين طاية (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.
- Abdullah, F. (2006). The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569-581.
- (2006). Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31-47.
- Carman J.M. (1990). Consumer perceptions of Service Quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33-55.
- Cronin J. Joseph and Taylor A. Steven. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Demirkan, H., Kauffman, R. J., Vayghan, J. A., Fill, H. G., Karagiannis, D., & Maglio, P. P. (2008). Service-oriented technology and management: Perspectives on research and practice for the coming decade. *Electronic commerce research and applications*, 7(4), 356-376.
- Kannan, P. K., & Healey, J. (2011). Service customization research: a review and future directions. *In The Science of Service Systems* (pp. 297-324). Springer US.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2003). *Marketing Management: international edition*. (11th Ed.). New Jersey: Printice Hall.
- Lerner, J. (2000). *Learning disabilities: Theories, diagnosis, and Teaching Strategies*. (8th. Ed.). Boston: Houghton Mifflin.
- Gary B. Grant, Greg Anderson. (2002). Customer Relationship Management: A Vision for Higher Education. Jossey-Bass.
- Goel, P., & Gupta, P. (2004). *Six Sigma for transactions and service*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Gyamfi, D. A., Agyeman, A., & Otoo, A. K. (2012). Assessing the provision of quality students' service and satisfaction in tertiary institution in Ghana: Using Cape Coast Polytechnic as Case Study. *Asian Journal of Business and Management Sciences*, 1(12), 20-32.
- Sabuncuoglu, Melek & Sucuoglu, Nimet Bulbin. (2011). Investigating the needs of higher education students with disabilities. *3rd International Conference "Education for All"*, Warsaw, Poland, June 29-July 1, 2011.
- Stollberg, M., & Muth, M. (2010). Service customization by variability modeling. *In Service-Oriented Computing. ICSOC/ServiceWave 2009 Workshops* (pp. 425-434). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Vogel, S. (1997). *College Students with Learning Disabilities: A Handbook*, Pittsburgh, PA: Learning Disabilities Association of America.